

No. Lat. 000 863

No. Adq. _____

No. Sist. 3415

Tipo de Adq. Donación

Fecha 7. Octubre 2011

**SEGUNDO CICLO DE CONFERENCIAS QUE PRESENTA EL CIRCULO UNIVERSITARIO
DE BIBLIOTECOLOGOS Y ARCHIVOLOGOS DE LA UNAM**

**LA BIBLIOTECONOMIA COMO SERVICIO,
NO COMO CIENCIA**

*Gabriela Alarcón Morali**

Quizá para algunos de ustedes mi presencia aquí sea audaz y hasta irreverente, pero no vengo ni como catedrática ni como maestra, ni pretendo siquiera insinuar normas; respeto sincera y profundamente a los maestros de cualquier disciplina y especialmente a los científicos de la información y es a ellos a quienes deseo explicar que mi presencia obedece a un sentimiento humano que todos los viejos llevamos dentro, la obligación que todos debemos sentir, la responsabilidad de compartir, de transmitir y ofrecer nuestra experiencia a los jóvenes, para que ellos que tienen en sus manos el destino de las nuevas generaciones y aún lo que resta de las viejas, tomen lo que crean útil y desechen lo inútil, en una palabra ofrezco mi propia vida porque eso ha sido para mi el servicio que planeo, administro y dirijo actualmente.

El título de este diálogo pudiera, en términos llanos ser: las bibliotecas vistas como usuario, no como bibliotecario.

* Directora de Bibliotecas de Petróleos Mexicanos.



El usuario en este caso eran cerca de 60 000 petroleros, a los que había de servirse y después de encuestas e investigaciones, la Dirección decidió que debían elaborarse planes simplificados que permitieran al usuario llegar a su objetivo de una forma comprensible a cualquier nivel. Organizar acervo y servicios de acuerdo a las necesidades de información de todo el sistema; después de todo el grado de uso de un servicio es el que determina su utilidad y justifica crearlo y apoyarlo. Entonces surgió en mí una terrible inquietud: Si yo fuera capaz de indicar qué debe consultar un químico, un médico, un abogado, un administrador, un geólogo, etc., la Institución a la cual presto mis servicios me estaría desperdiciando en una biblioteca. Si pretendiera y fuera capaz de asimilar los conocimientos contenidos en nuestro acervo yo estaría perdiendo dinero y tiempo, si me dedicara a intentarlo, no me quedaría tiempo para servir y es para eso que la Institución me requirió y es en ese campo que la investigación y los investigadores necesitan del bibliotecario; apareció lógicamente la respuesta: el responsable de la información debe procurar agrupar en términos generales, todo lo que tiene de X y, es el que la usa quien decide qué conoce ya, y qué debe o le falta saber de X. Dejarse asesorar y enseñar del usuario, por lo menos para nosotros ha tenido buenos resultados; el usuario, se responsabiliza porque se siente parte de la organización de la biblioteca, comparte moralmente la propiedad de los conocimientos con el bibliotecario y colabora para lograr el objetivo deseado. Lo importante fue establecer una relación tal que el bibliotecario no se sintiera el dueño exclusivo del conocimiento o del material que lo brinda; recordando siempre que su familiaridad con las fuentes de información se debe al fácil acceso que tiene al acervo y que si desea que el usuario lo maneje y conozca debe proporcionar los medios que le permitieron a él lograrlo.

Por otra parte cuando se considera al usuario como indicador

de los servicios a prestar y la forma de hacerlo, acudirá con mayor satisfacción y confianza y el bibliotecario logrará su objetivo.

Ahora una breve historia dará idea de que se han adaptado normas bibliotecarias al servicio pero nunca hemos sujetado el servicio a estas normas, que ha sido el usuario la brújula que nos ha guiado y que seguimos dejándonos guiar y educar por él. El usuario a cualquier nivel, nos siente su obra, nos ayuda, nos protege, nos disculpa, nos estimula y nos apoya, guiando siempre nuestros pasos para beneficio no sólo de su desarrollo sino de la misma Institución que lo necesita.

Todos sabemos cómo se originan las bibliotecas, Pemex no ha sido la excepción; existían en diversos departamentos acumulaciones de libros que, seleccionados previamente por técnicos, rendían un servicio limitado al área en que se encontraban y más limitado aún por no estar clasificados, ni catalogados, ignorándose por lo tanto su existencia para la mayoría de los posibles usuarios.

Esta situación originó el acuerdo superior de que la biblioteca dependiera directamente del Director General, como lo aconseja la Special Libraries Association: **El jefe del servicio debe depender directamente del funcionario más alto en el escalafón de la administración para facilitar el trato con los que determinan las políticas de la Institución.**

En 1963, se planeó la creación de un sistema que organizara y actualizara el acervo existente en la Institución, éste con respecto al Distrito Federal, sería concentrado en la Biblioteca Central y el de provincia se reuniría en una biblioteca local en cada área donde la Institución tuviera

actividades técnicas o científicas de importancia, dependiendo en línea directa de la Central.

Dos factores fueron los decisivos, tan importantes uno como el otro, pero enumerados en orden cronológico: colaboración y apoyo decidido.

Colaboración; poniendo en juego el factor humano y el sentido común para lograr comprensión y reciprocidad entre bibliotecario y usuario; o sea, unos aportarían ciencia y técnica y los otros servicios, y si lográbamos servir a la ciencia y técnica podríamos usar éstas para servir. Confieso que no fue fácil, pero lo logramos; las máximas autoridades lo reconocieron y lo siguen apoyando. Ahora en nuestra mente llevamos una expresión sencilla: **Servicio genera apoyo**. Pensamos también que el usuario es la persona más importante para nosotros porque ninguna autoridad apoyaría algo que no rindiera beneficios comprobados a la institución que dirige..

Ahora citaré algunos aspectos psicológicos tan olvidados, pero tan importantes en un servicio: **Motivación del personal** que lo presta, con reuniones periódicas para exponer puntos de vista sobre el área en que trabaja, lo que provoca su interés y le hace sentir parte integrante, responsable del éxito. **Rotación del personal**; que permite que éste sea capaz de atender a cualquier persona en el área que se encuentre, lo que agrada al usuario porque le evita pérdida de tiempo localizando a la persona **indicada**.

Estantería abierta planeada físicamente para lograr una vigilancia decorosa, arreglada en forma tan sencilla que el usuario en 3 o 5 minutos máximo, sea capaz de dar con lo que busca. El catálogo

sencillamente consiste en un índice cruzado dentro del cual el de materia es automáticamente el topográfico, tarjetas de colores para diferenciar el tipo de material de que se trata. Se ha eliminado el libro de adquisiciones porque existe en la Institución una oficina de inventarios que se encarga de eso. Pizarrón en el área de catálogo y consulta para guiar al lector sobre el pasillo en que se encuentra la clasificación que busca. Este catálogo está siendo ya sustituido por uno mecanizado que contendrá todas las obras existentes en cualquiera de las bibliotecas u oficinas de Pemex en la República, lo que lógicamente conduce a evitar duplicación de adquisiciones y localización más rápida en un momento dado, con el consecuente ahorro de tiempo y dinero, y lo más importante solución rápida de problemas e investigación.

Una Sección administrativa y de adquisiciones que recibe toda solicitud de material y servicios y se encarga de recabar las autorizaciones necesarias, localiza el material solicitado valiéndose también de los medios existentes en la empresa aunque no estén dentro de la biblioteca; por ejemplo, una vez que ha conseguido los datos exactos ya sea por los catálogos nacionales e internacionales que maneja o bien del solicitante, lo localiza en editoriales o librerías locales, de no existir en México y si se trata de material extranjero, está conectada con todo el mundo a través de la Agencia de Pemex en Nueva York y el contacto con ésta lo efectúa por correo, cable, télex y en algunos casos telefónicamente, dependiendo de la urgencia el medio que se utilice; la intercomunicación con las bibliotecas del interior es similar a la anterior, además de la red de microondas que ha permitido situar una información urgente desde y hasta cualquier parte de la República. En los casos de material agotado se logra a través del préstamo interbibliotecario que, entre paréntesis agradecemos infinitamente y merece especial mención ya que en la etapa de concentración, trabajamos casi

totalmente con material prestado de bibliotecas ajenas a Pemex y no fue sino hasta después de tres años aproximadamente, que pudimos corresponder a esa generosidad que nos permitió iniciar nuestro servicio, **sirviendo**. Pues bien este material es solicitado a la biblioteca que lo tiene y si es de interés permanente para Pemex, previa la autorización correspondiente se reproduce total o parcial xerográficamente por duplicado o más veces, según las necesidades; si no es así el solicitante lo retiene los días autorizados por la biblioteca de que se trate y es devuelto por nosotros a ella. Esta sección también controla el intercambio de publicaciones de Pemex, v.g., el Informe Anual del Director General, Memorias, etc., lleva el registro del personal y la correspondencia incluyendo envío de material a su destino; el archivo simplificado es una historia de casos o de números en combinación con un registro por dependencia. Tramita los servicios de traducciones en todos los idiomas solicitados por técnicos de la Institución así como la edición de trabajos técnicos, memorias, folletos ilustrativos, manuales de operación etc., además tiene a su cargo el mantenimiento de las Aulas de Conferencias, Juntas y Proyecciones, atendiendo a sus necesidades físicas y técnicas.

La Sección de clasificación y catalogación no sólo hace su función como tal, también selecciona artículos, libros, etc., para ser publicados en el Boletín Bibliográfico quincenal e Información Semanal interna.

La Sección Hemeroteca controla obviamente lo que su nombre indica en las formas acostumbradas; también es responsable del servicio de xerografía de material solicitado por técnicos de la Institución y público, en forma gratuita.

Las instalaciones están proyectadas previendo hasta lo posible que sean agradables, cómodas, funcionales y cada detalle tiene su razón psicológica. Por ejemplo mesas de un metro cuadrado para propiciar lo modular, de tal forma que puedan arreglarse en batería para formar un aula, juntas de mesa redonda hasta toda la capacidad de la sala, o bien para dos personas o individuales; tienen plancha de formica blanca mate que evita reflejos, continuando el matiz de la página del libro y eliminando contrastes que cansan la vista. Las áreas de estudio están alfombradas para evitar ruidos molestos como pisadas o caídas de objetos. Se permite fumar y existe un cenicero en cada mesa, que evita quemaduras a muebles y alfombras, en muchos casos los usuarios prescinden de fumar y encontramos los ceniceros en los entrepaños de las mesas. Música continua, con lo que se eliminaron los radios portátiles que alguna vez tuvimos que prohibir.

Una vez repartidas las labores del servicio se preguntarán ustedes y, **¿Usted qué hace?**, y puedo contestar lo mismo que contestaría cualquier elemento de mi personal **¿Qué no hago?** porque aparte de planear, organizar, coordinar, dirigir, controlar e interpretar órdenes y hacerlas cumplir, soy la que auxilia en cualquier área cuando el trabajo aumenta. Pero mi mayor preocupación y atención se concentra en las necesidades de información de la Institución para su desarrollo y éstas requieren que todos los que dirigimos una biblioteca sea la Central o del interior, nos convirtamos en un radar del científico, técnico, administrador, empleado y público en general: EL USUARIO, que al requerir nuestro servicio decide que existamos.

Gráficas y Fotos

De este tema podría pasar horas hablando, pero no es mi

intención tomarme más tiempo del que ustedes puedan proporcionarme y habiendo hablado de diálogo al principio de esta plática, prefiero responder con toda sinceridad a cualquier pregunta que ustedes deseen formular y una vez más mis respuestas estarán basadas en la experiencia y los logros adquiridos en un campo específico.

Por último agradezco profundamente la bondad de su atención y el honor de que fui objeto al permitirme ofrecer mis experiencias, reiterando el deseo ferviente de que sean útiles tanto para aprovecharlas, como para no incurrir en ellas de no serlo.

MUCHAS GRACIAS

México, D.F., 17 de octubre de 1972.